

**Information requested by Minister following the May 11th OGGO meeting:  
2020 PA 000502 - OGGO Follow ups**

**What is the number of employees supporting the delivery of CERB benefits?**

Overall, over 6,500 employees currently support the delivery of EI and CERB applications within Service Canada. Additional support for the delivery of CERB is also provided by the Canada Revenue Agency (CRA) [separate data to be provided by CRA].

Within Service Canada, this consists of a regular workforce of approximately 2,600 EI processing agents and 1,000 EI Call Centre agents.

Additionally, Service Canada has redeployed almost 3,000 additional staff from other less critical activities to focus on supporting the delivery of EI and the new CERB, including approximately 1,500 staff who have been deployed into a new CERB Virtual Call Centre.

**What is the service standard for the Call Centres?**

A great number of clients can resolve their enquiry through our CERB automated service, which is available 24 hours a day, 7 days a week and is 100% accessible to support clients who are applying or have already applied through EI for CERB. From April 6, 2020, the opening date of the new CERB Call Centre, to May 21, 2020 the average speed of answer for CERB was 32 seconds and 665,034 calls were answered.

The published service standard for the EI call centre is to answer 80% of calls in 10 minutes. Due to the COVID-19 crisis, the EI Specialized Call Centre is experiencing an unprecedented volume of calls, impacting accessibility and increasing wait times. At the end of April, we increased the platform capacity of the telephone reporting service for EI and this service now has nearly 100% accessibility, 24 hours a day, 7 days a week, which means that virtually all callers are now able to get through to this automated system.

From March 12, 2020 to May 21, 2020 the average speed of answer for EI specialized Call Centres was 1 hour 33 minutes and a total of 858,748 calls were answered. The hiring and training of additional EI Call Centre agents is also underway. These efforts will increase the accessibility of the call centre and reduce the number of clients who need to make more than one attempt to speak to an agent.

**What is the service standard for responding to MP offices?**

Service Canada provides a dedicated service to parliamentarians and their authorized staff to assist them in obtaining information on behalf of a constituent through the Telephone Inquiries Resolution Service for Parliamentarians. The service standards for agents to provide a timely response to the parliamentarian's enquiry is 2 business days for the EI program. From March 12, 2020 to May 21, 2020 the total number of EI and EI CERB related enquiries received was 21,135.

**Interim Orders during COVID-19**

### **Interim Order #1 – March 31, 2020**

The first Interim Order established the Employment Insurance Emergency Response Benefit (i.e., the Canada Emergency Response Benefit (CERB) under the Employment Insurance (EI) system). The new Benefit provides income support payments of \$500 per week for eligible workers for up to a maximum of 16 weeks. The Interim Order also provided that claims for regular or sickness benefits established as of March 15, 2020 can be considered as claims for the Benefit. The previous rules were maintained for EI maternity, parental, compassionate care, family caregiving and fishing benefits claims. Furthermore, future entitlement for EI will not be reduced by weeks of receipt of the Benefit. Interim Order number 1 can be found on page 623 of the pdf file.

<http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2020/2020-04-15/pdf/g2-15408.pdf>

### **Interim Order #2 and #3 – April 15, 2020**

The second Interim Order provided for claimants to receive nominal income from employment or self-employment, while still being eligible to receive the Employment Insurance Emergency Response Benefit. The Order also provided for claimants in receipt of the EI Emergency Response Benefit to be eligible to receive the EI Family Supplement as well as ensure that EI recipients and CERB recipients fall under the same income requirements. The third Interim Order expanded eligibility for the EI Emergency Response Benefit to EI claimants who recently exhausted regular benefits (between December 29, 2019 and October 3, 2020) and are unable to find work for reasons related to COVID-19. Interim Order number 2 can be found on page 806 of the pdf file. Interim Order number 3 can be found on page 810 of the pdf file

<http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2020/2020-04-29/pdf/g2-15409.pdf>

### **Interim Order #4 – April 23, 2020**

The fourth Interim Order expanded eligibility for the Employment Insurance Emergency Response Benefit to self-employed fishers who recently exhausted EI fishing benefits (between December 29, 2019 and October 3, 2020) and are unable to start work for reasons related to COVID-19. Interim Order number 4 can be found on page 839 of the pdf file.

<http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2020/2020-05-13/pdf/g2-15410.pdf>

**Information demandée par le ministre suite à la réunion du Comité permanent des opérations gouvernementales et des prévisions budgétaires du 11 mai :  
2020 PA 000502 - Suivi du Comité OGGO**

**Quel est le nombre d'employés qui contribuent au traitement des prestations de la PCU?**

Dans l'ensemble, plus de 6 500 employés contribuent actuellement au traitement des demandes d'assurance-emploi et de PCU au sein de Service Canada. L'Agence du revenu du Canada (ARC) fournit également un soutien supplémentaire pour la mise en œuvre de la PCU (des données séparées doivent être fournies par l'ARC).

Au sein de Service Canada, il s'agit d'un effectif régulier d'environ 2 600 agents de traitement de l'assurance-emploi et de 1 000 agents du centre d'appels de l'assurance-emploi.

En outre, Service Canada a redéployé près de 3 000 employés supplémentaires provenant d'autres activités moins essentielles pour se concentrer sur le soutien au traitement des prestations de l'assurance-emploi et de la nouvelle PCU, y compris environ 1 500 employés qui ont été déployés dans un nouveau centre virtuel d'appels de la PCU.

**Quelle est la norme de service pour les centres d'appels?**

Un grand nombre de clients peuvent obtenir une réponse à leur demande de renseignements grâce à notre service automatisé de la PCU, qui est offert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et qui est accessible à 100 % pour aider les clients qui présentent ou qui ont déjà présenté une demande de PCU par l'intermédiaire de l'assurance-emploi. Du 6 avril 2020, date d'ouverture du nouveau centre d'appels de la PCU, au 21 mai 2020, la vitesse moyenne de réponse pour la PCU a été de 32 secondes, et 665 034 appels ont été traités.

La norme de service publiée pour le centre d'appels de l'assurance-emploi vise à répondre à 80 % des appels en 10 minutes. En raison de la crise de la COVID-19, le centre spécialisé d'appels de l'assurance-emploi connaît un volume d'appels sans précédent, ce qui a une incidence sur l'accessibilité et augmente les temps d'attente. À la fin du mois d'avril, nous avons augmenté la capacité de la plate-forme du service de déclaration téléphonique pour l'assurance-emploi et ce service est désormais accessible à près de 100 %, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, ce qui signifie que pratiquement tous les appelants peuvent désormais accéder à ce système automatisé.

Du 12 mars 2020 au 21 mai 2020, la vitesse moyenne de réponse du centre spécialisé d'appels de l'AE était de 1 heure 33 minutes, et un total de 858 748 appels ont été traités. L'embauche et la formation d'agents supplémentaires pour le centre d'appel de l'assurance-emploi également en cours. Ces efforts permettront d'accroître l'accessibilité du centre d'appels et de réduire le nombre de clients qui doivent faire plus d'une tentative pour parler à un agent.

**Quelle est la norme de service pour les réponses aux bureaux des députés?**

Service Canada offre un service personnalisé aux membres du Parlement et à leur personnel autorisé pour les aider à obtenir des renseignements au nom d'un électeur par l'entremise du Service de réponse aux demandes de renseignements téléphoniques des parlementaires.

Les normes de service pour les réponses rapides que doivent fournir les agents aux demandes de renseignements des parlementaires visent une réponse dans un délai de 2 jours ouvrables pour le programme d'assurance-emploi. Du 12 mars 2020 au 21 mai 2020, le nombre total de demandes de renseignements reçues sur l'assurance-emploi et la PCU était de 21 135.

## **Les arrêtés provisoires Durant COVID-19**

### **Arrêté provisoire n° 1 – 31 mars 2020**

Le premier arrêté provisoire établit la Prestation d'assurance-emploi d'urgence (c.-à-d. la Prestation canadienne d'urgence (PCU) dans le cadre du régime d'assurance-emploi). La nouvelle prestation prévoit le versement d'un soutien du revenu de 500 \$ par semaine aux travailleurs admissibles pendant un maximum de 16 semaines. L'arrêté provisoire prévoit également que les demandes de prestations régulières ou de maladie faites en date du 15 mars 2020 peuvent être considérées comme des demandes de PCU. Les règles précédentes ont été maintenues pour les demandes de prestations de maternité, parentales, de compassion, de soins à la famille et de pêcheur. De plus, l'admissibilité future à l'assurance-emploi ne sera pas réduite du nombre de semaines de versement de la PCU. L'arrêté provisoire n° 1 figure à la page 623 du fichier PDF.

<http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2020/2020-04-15/pdf/g2-15408.pdf>

### **Arrêtés provisoires n<sup>os</sup> 2 et 3 – 15 avril 2020**

Le deuxième arrêté provisoire prévoit que les prestataires peuvent toucher un revenu nominal d'un emploi ou d'un travail indépendant tout en demeurant admissibles à la Prestation d'assurance-emploi d'urgence. L'arrêté prévoit également que les prestataires qui reçoivent des prestations d'assurance-emploi d'urgence sont admissibles au Supplément au revenu familial de l'assurance-emploi et que les prestataires de l'assurance-emploi et de la PCU satisfont aux mêmes exigences en matière de revenu. Le troisième arrêté provisoire élargit l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi d'urgence aux prestataires d'assurance-emploi qui ont récemment épuisé leurs prestations régulières (entre le 29 décembre 2019 et le 3 octobre 2020) et qui sont incapables de trouver du travail en raison de la COVID-19. L'arrêté provisoire n° 2 figure à la page 806 du fichier PDF. L'arrêté provisoire n° 3 figure à la page 810 du fichier PDF.

<http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2020/2020-04-29/pdf/g2-15409.pdf>

### **Arrêté provisoire n° 4 – 23 avril 2020**

Le quatrième arrêté provisoire élargit l'admissibilité aux prestations d'assurance-emploi d'urgence aux pêcheurs autonomes qui ont récemment épuisé leurs prestations de pêcheur de l'assurance-emploi (entre le 29 décembre 2019 et le 3 octobre 2020) et qui sont incapables de commencer à travailler en raison de la COVID-19. L'arrêté provisoire n° 4 figure à la page 839 du fichier PDF.

<http://www.gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2020/2020-05-13/pdf/g2-15410.pdf>